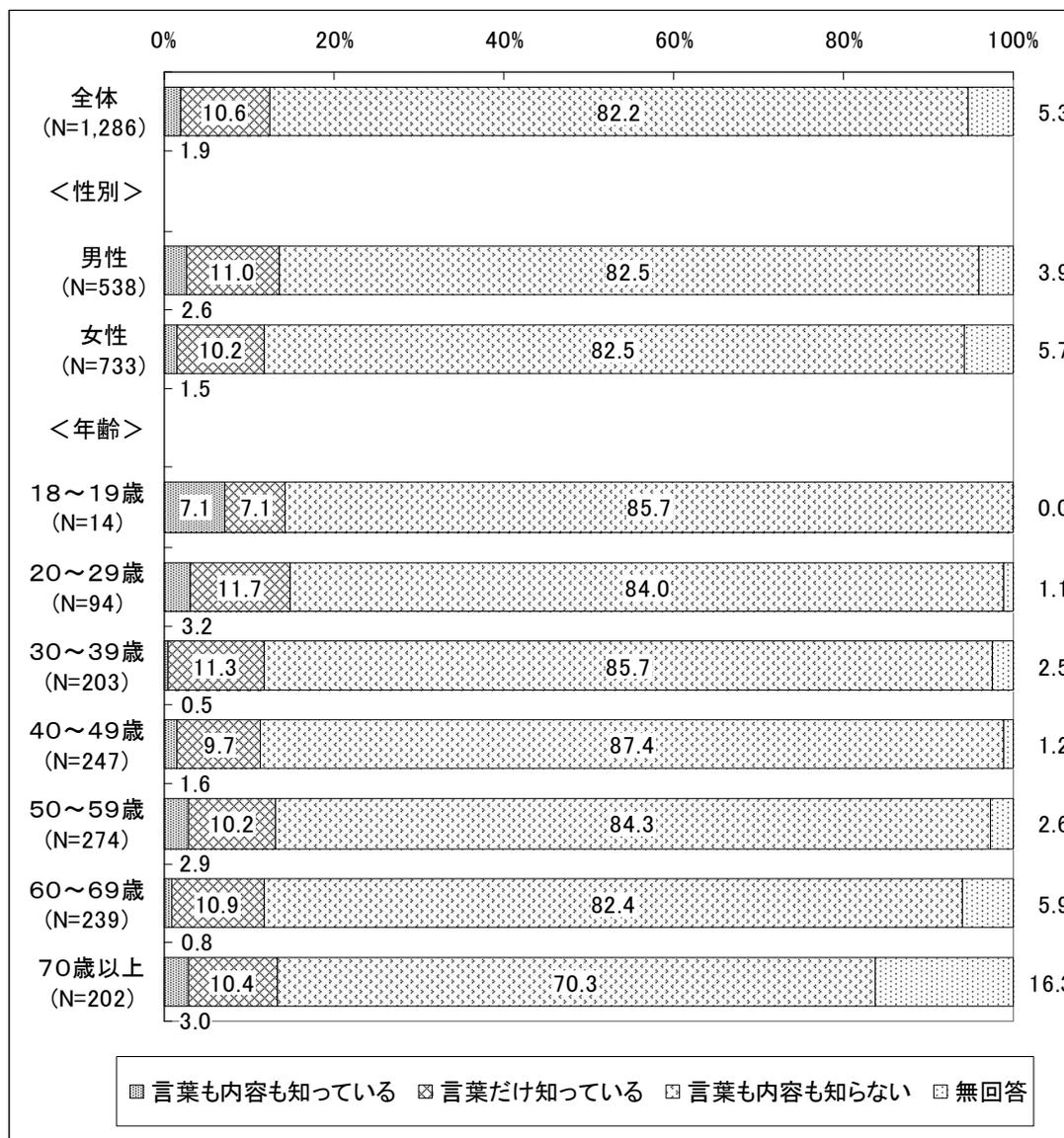


⑧ 消費者教育ポータルサイトに対する認知度

『消費者教育ポータルサイト』の認知度を年代別で見ると、いずれの年代も同程度の認知度となっている。

図表 99 性別、年代別にみた消費者教育ポータルサイトに対する認知度



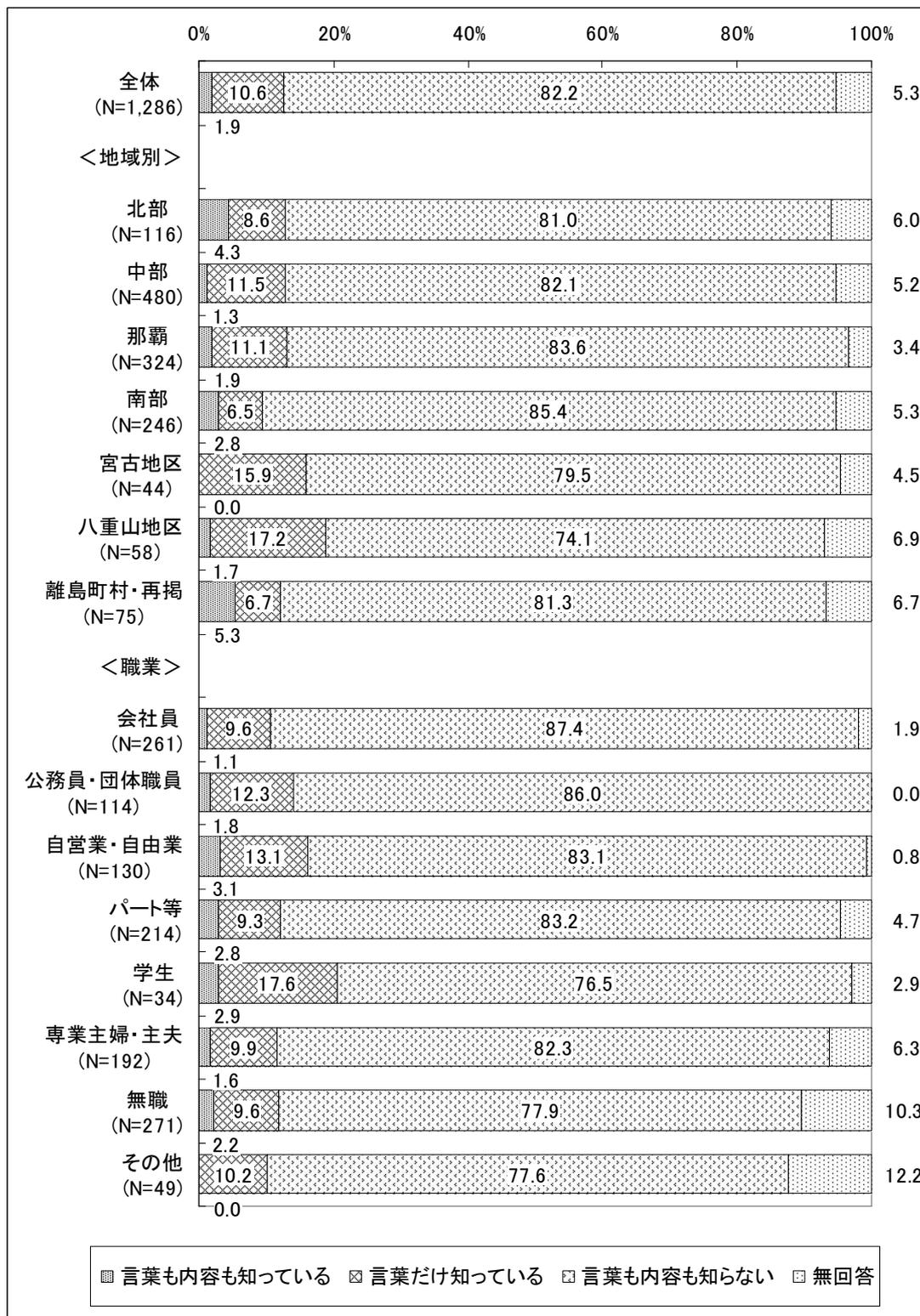
【消費者教育ポータルサイト】

消費者教育の基盤整備として、消費者庁ホームページ上に設置した消費者教育に関する情報を提供するウェブサイト。

地域別では、宮古地区や八重山地区の認知度が他の地域に比べて高くなっている。

職業別では、学生の認知度が他の職業に比べて高くなっている。

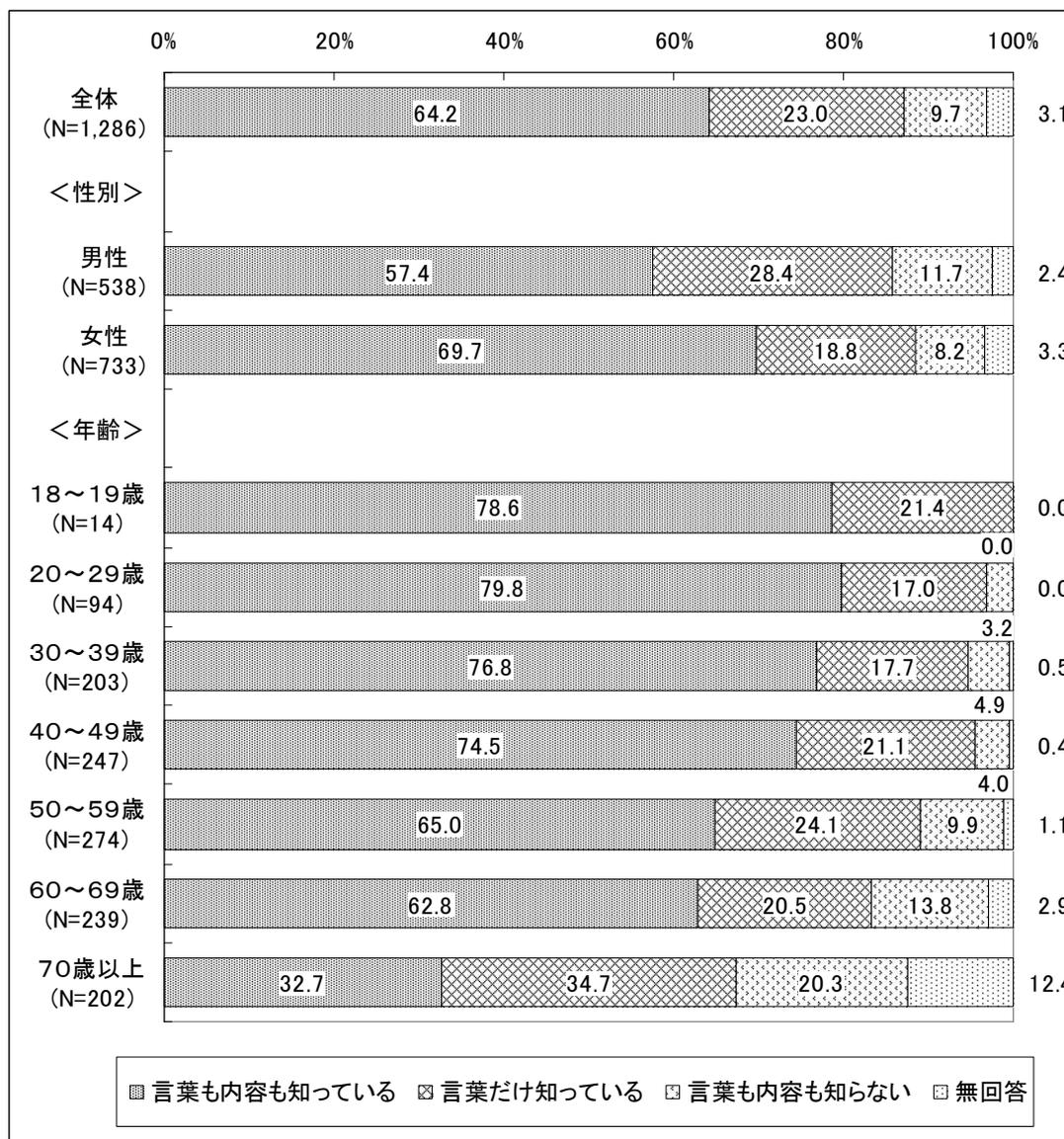
図表100 地域別、職業別にみた消費者教育ポータルサイトに対する認知度



⑨ クーリングオフ制度に対する認知度

『クーリングオフ制度』の認知度を年代別で見ると、10代は100%となっており、20代～70歳以上までは年齢の上昇に伴い認知度が低くなる傾向がみられ、70歳以上の認知度は67.4%となっている。

図表101 性別、年代別にみたクーリングオフ制度に対する認知度



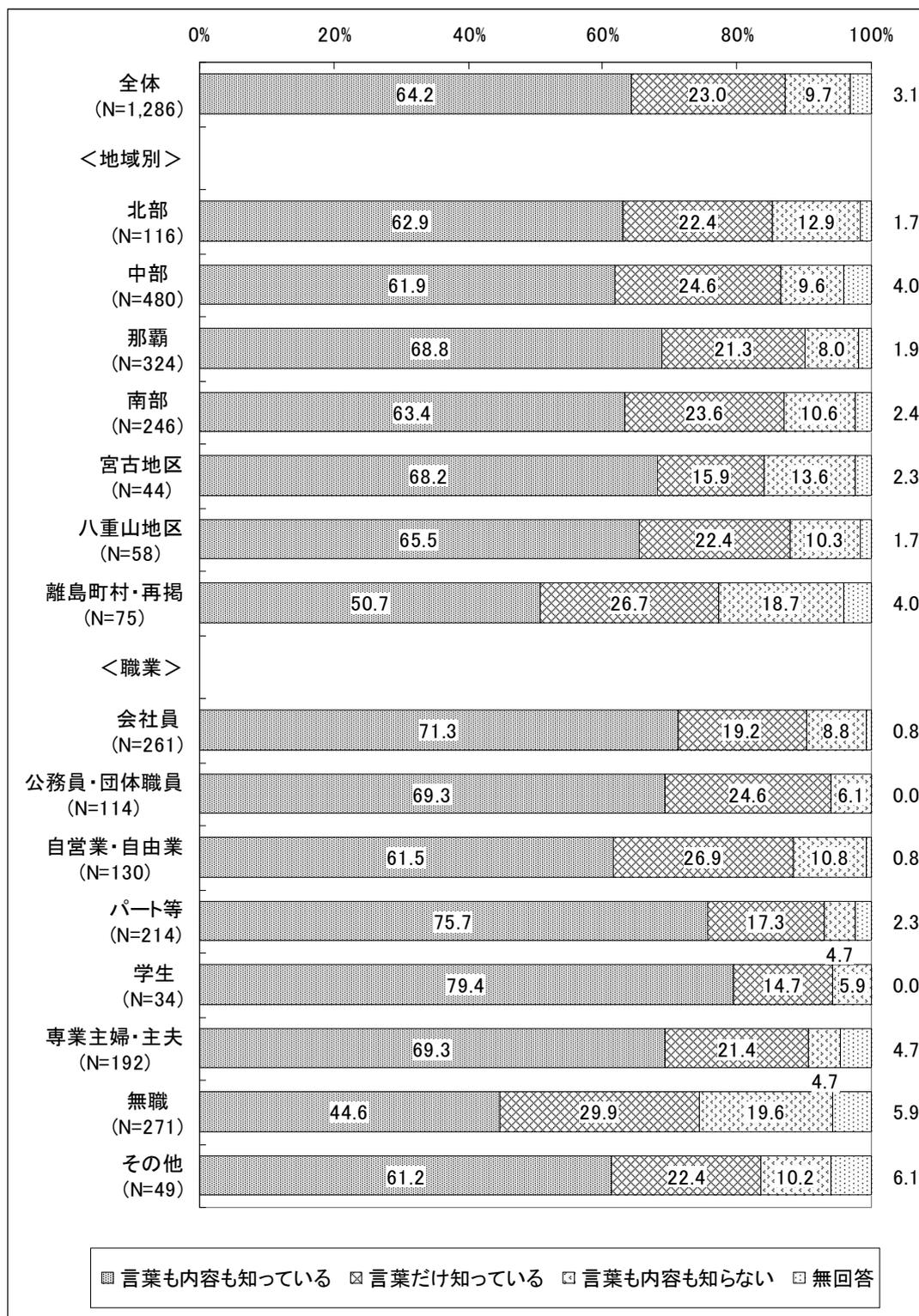
【クーリングオフ制度】

訪問販売や電話での勧誘販売など対象となる取引において、消費者が購入の申し込みや契約をした後に、一定の条件が整っていれば特別な理由がなくても違約金等の負担もなく一方的に申し込みの撤回または契約の解除ができる制度のこと。

地域別では、那覇が90.1%ともっとも高く、その他の地域は85%前後となっている。

職業別では、公務員・団体職員やパート等の認知度は高くなっている。一方、無職やその他の職業の認知度は他の職業より低くなっている。

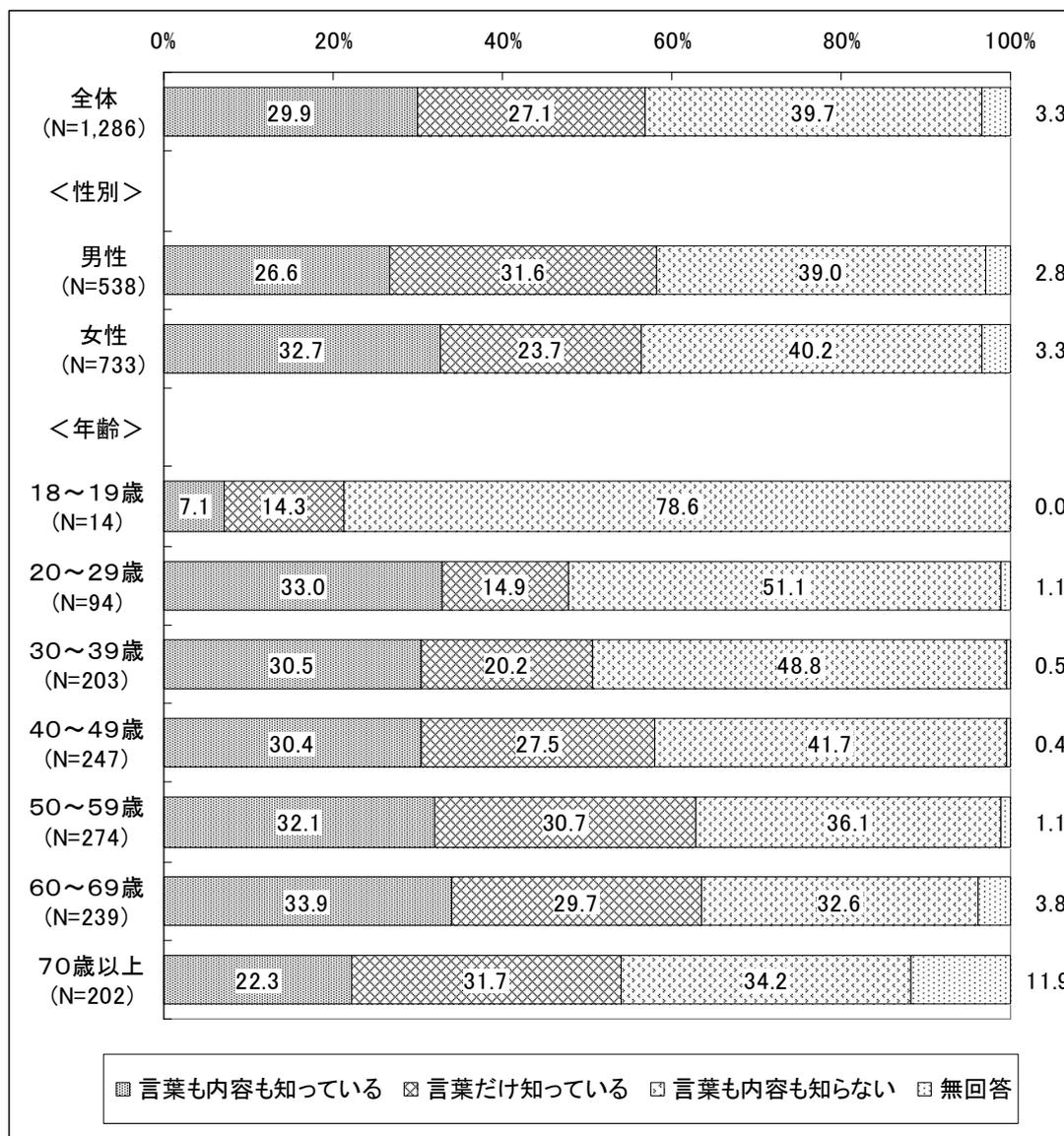
図表102 地域別、職業別にみたクーリングオフ制度に対する認知度



⑩ 成年後見制度に対する認知度

『成年後見制度』の認知度を年代別で見ると、10代の認知度が著しく低くなっており、20代～60代までは年齢の上昇に伴い認知度は高くなる傾向がみられるものの、70歳以上では低くなっている。

図表103 性別、年代別にみた成年後見制度に対する認知度



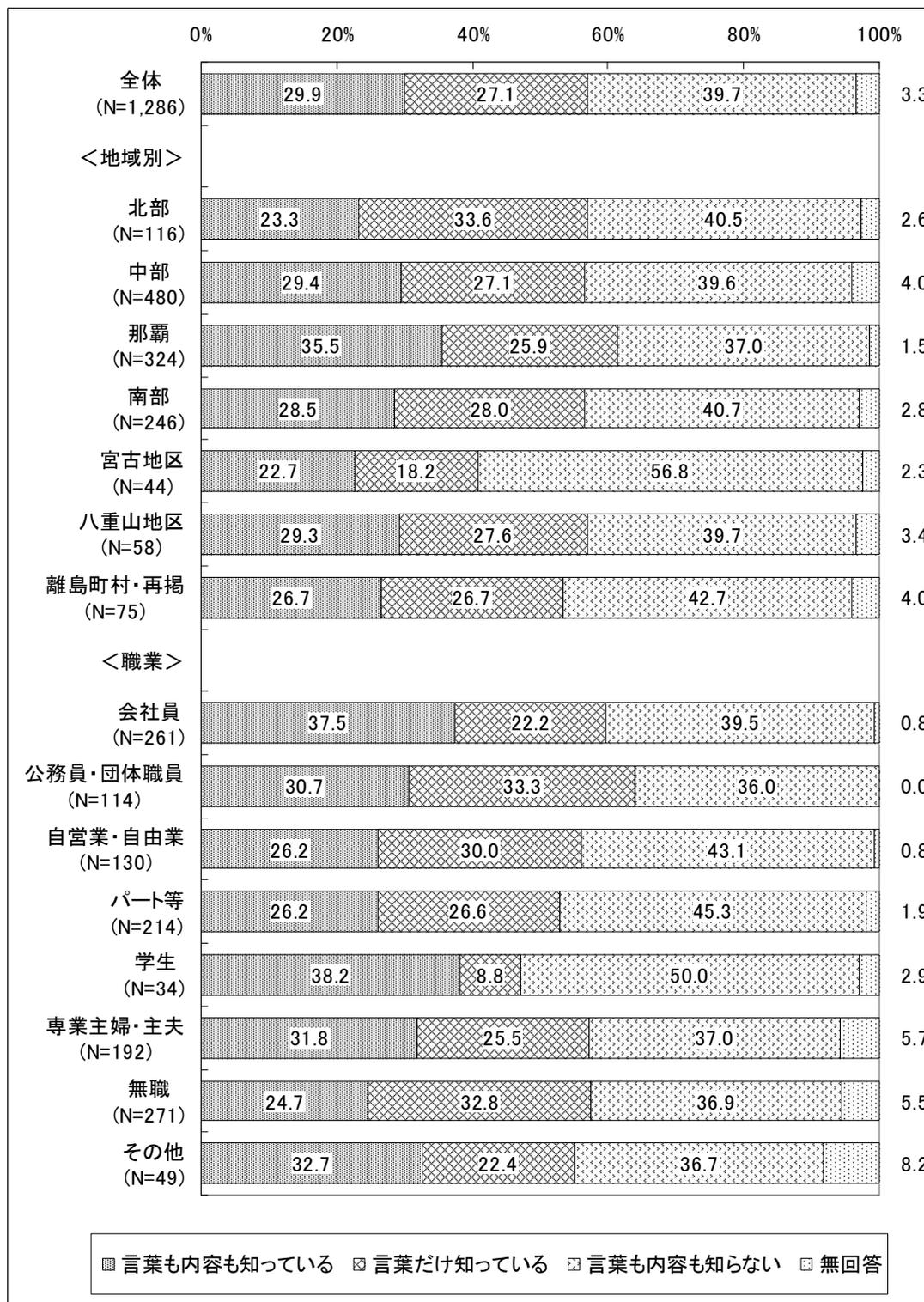
【成年後見制度】

認知症、知的障害、精神障害等の理由で判断能力が不十分な方々を保護し、支援する制度。家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等が、本人の利益を考えながら、本人を代理して契約など法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が同意を得ないでした不利益な法律行為を後から取り消したりすることによって、本人を保護・支援する。

地域別では、那覇が61.4%ともっとも高く、その他の地域57%前後となっている。一方、宮古地区の認知度は40%程度と低くなっている。

職業別では、公務員・団体職員の認知度は他の職業に比べて高くなっている一方、学生では低くなっている。

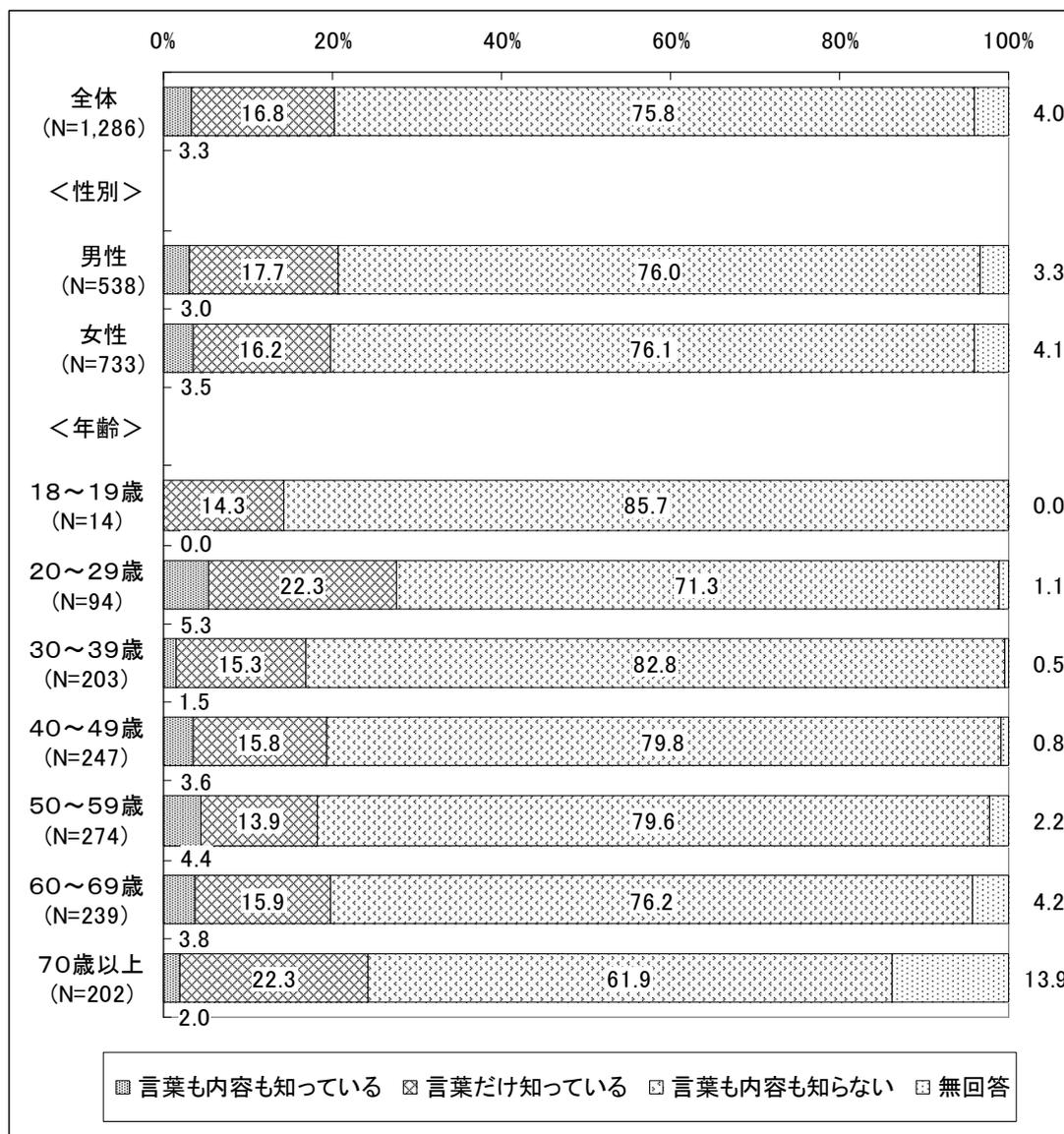
図表104 地域別、職業別にみた成年後見制度に対する認知度



⑪ 沖縄県金融広報委員会に対する認知度

『沖縄県金融広報委員会』の認知度を年代別で見ると、20代と70代の認知度が他の年代よりも高くなっているものの、その他の年代は同程度の認知度となっている。

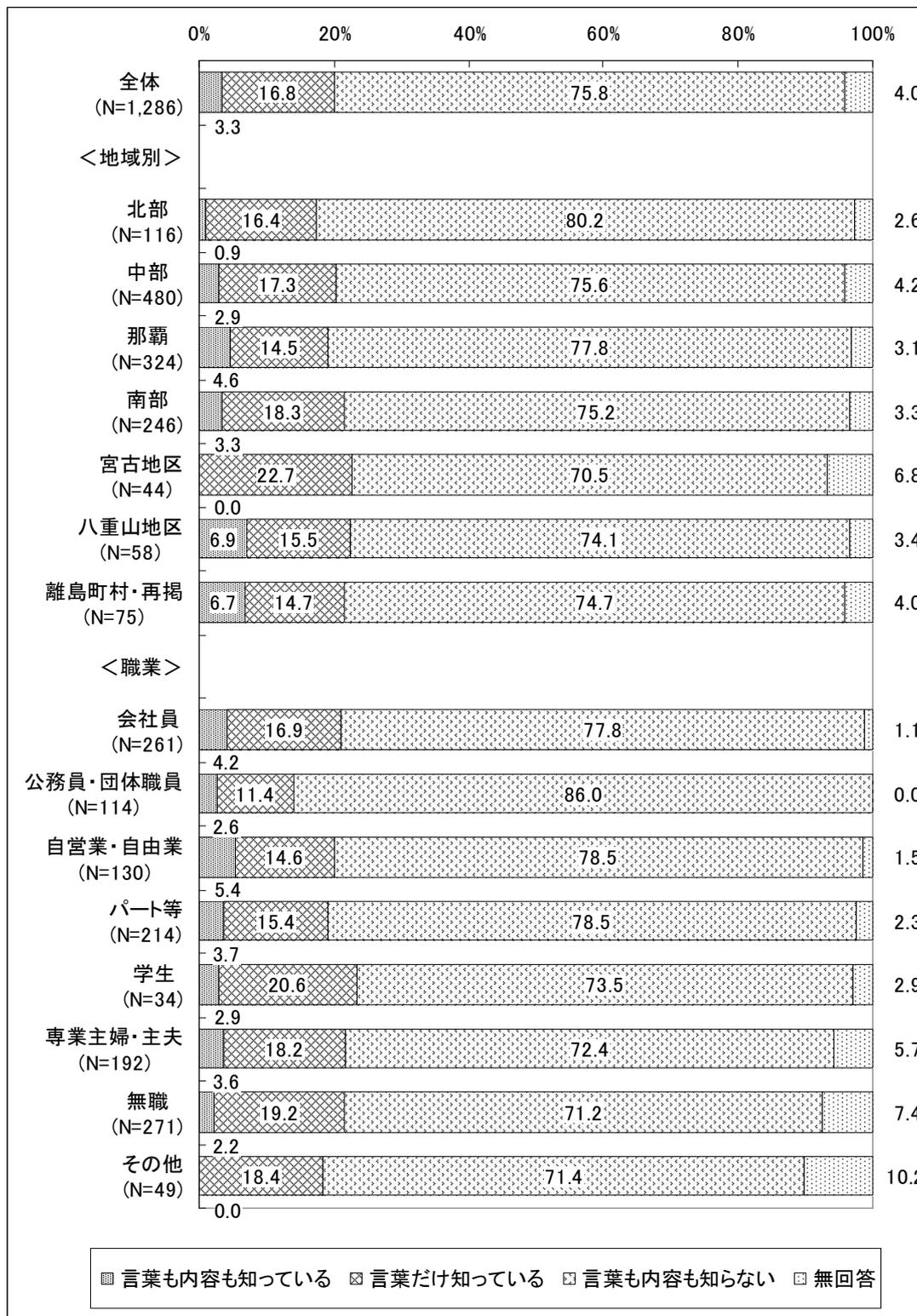
図表 105 性別、年代別にみた沖縄県金融広報委員会に対する認知度



【沖縄県金融広報委員会】

沖縄県や日本銀行那覇支店を始めとした県内金融機関及び関係機関で構成された団体。金融・経済に関する講演会や、講師派遣など、金融経済知識の普及活動を行っている。

図表106 地域別、職業別にみた沖縄県金融広報委員会に対する認知度

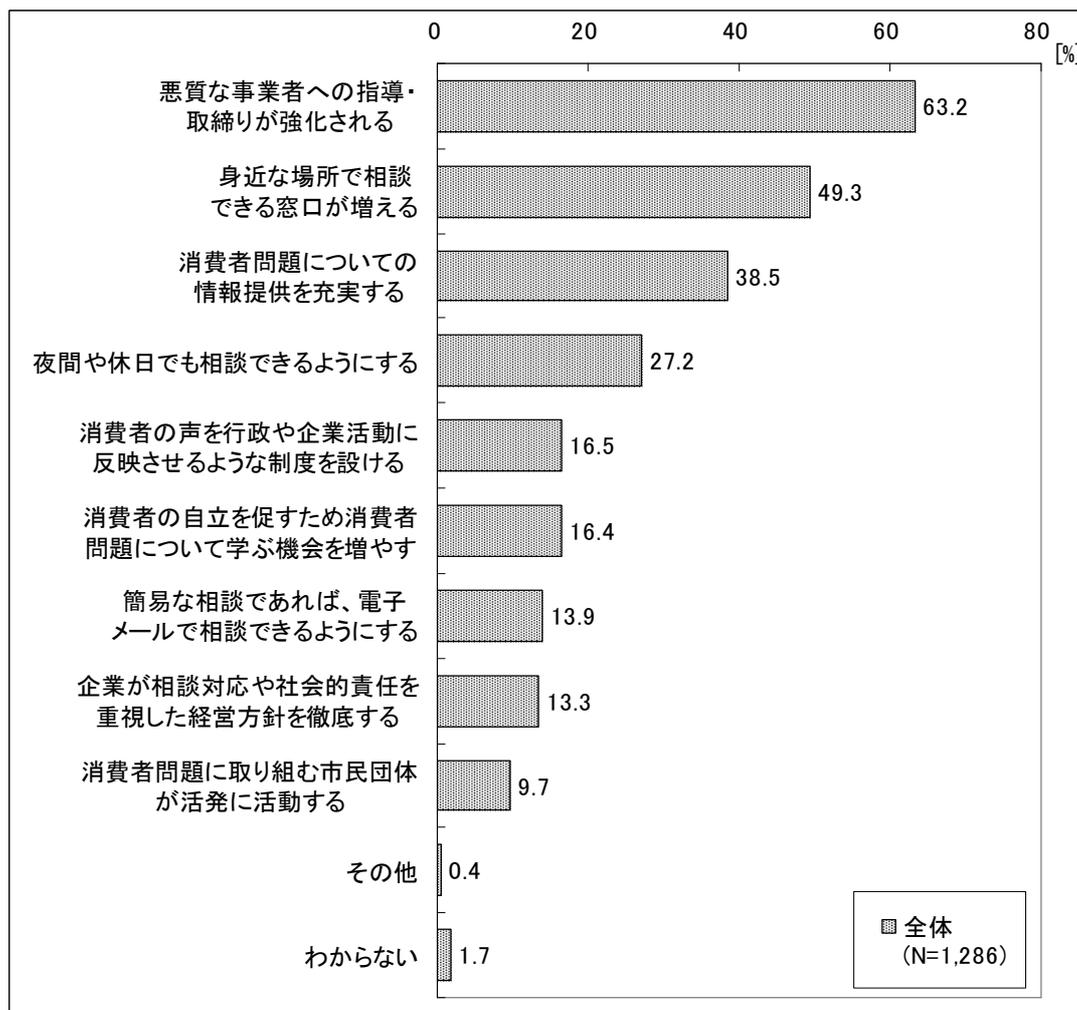


(2) 消費生活の安定・向上のために推進が必要な取り組み

消費生活の安定や向上のために、どのような取り組みが進めばよいと思うかという質問に対して、63.2%が「悪質な事業者への指導・取締りが強化される」と回答し、第1位となった。

2番目には「身近な場所で相談できる窓口が増える」が49.3%、3番目には「消費者問題についての情報提供を充実する」が38.5%、4番目には「夜間や休日でも相談できるようにする」(27.2%)となっている。

図表107 消費生活の安定・向上のために推進が必要な取り組み



年代別では、20代～30代の若年層では「簡易な相談であれば、電子メールで相談できるようにする」への回答が30%程度となっている。一方、60代以上の電子メールでの相談に対する意向は3%台となっている。60代では電子メールでの相談よりも「消費者の自立を促すため消費者問題について学ぶ機会を増やす」ことや「消費者の声を行政や企業活動に反映させるような制度を設ける」ことが必要だと回答している。

その他の特徴として、公務員・団体職員の51.8%が「消費者問題についての情報提供を充実する」ことを、専業主婦・主夫の58.3%が「身近な場所で相談できる窓口が増えること」が必要だと回答している。

図表108 属性別にみた消費生活の安定・向上のために推進が必要な取り組み

		サンプル数	増身 える 近 る 場 所 で 相 談 で き る 窓 口 が	に夜 す 間 や 休 日 で も 相 談 で き る よ う	ル簡 易 な 相 談 で き る よ う に す る	問消 費 者 の 自 立 を 促 す た め 機 会 を 増 やす	重企 視業 が 相 談 対 応 や 社 会 的 責 任 を	が消 費 者 問 題 に 取 り 組 む 市 民 団 体	を消 費 者 問 題 に つ い て の 情 報 提 供	が悪 質 な 事 業 者 へ の 指 導 ・ 取 締 り	反消 費 者 の 声 を 行 政 や 企 業 活 動 に	そ の 他	わ か ら な い
全体		1,286	49.3	27.2	13.9	16.4	13.3	9.7	38.5	63.2	16.5	0.4	1.7
性別	男性	538	46.7	27.5	13.6	17.3	13.8	10.0	39.6	64.3	16.9	0.4	1.3
	女性	733	52.1	27.1	14.3	16.1	13.2	9.5	38.2	63.0	16.4	0.4	2.0
年齢	18～19歳	14	35.7	28.6	35.7	28.6	21.4	14.3	28.6	64.3	14.3	0.0	0.0
	20～29歳	94	45.7	37.2	28.7	19.1	8.5	7.4	36.2	58.5	12.8	1.1	0.0
	30～39歳	203	51.7	30.5	27.6	12.3	11.3	7.9	41.4	65.5	12.8	0.0	1.0
	40～49歳	247	50.6	29.1	17.8	13.8	14.2	5.7	42.9	66.0	13.8	0.8	2.0
	50～59歳	274	50.7	30.7	11.3	15.0	12.4	11.3	40.9	64.6	15.7	0.4	1.5
	60～69歳	239	48.5	21.3	3.3	22.6	16.3	12.1	31.8	66.9	21.8	0.4	2.5
	70歳以上	202	50.0	19.8	3.5	17.3	14.4	12.9	38.6	55.9	20.8	0.0	2.5
地域別	北部	116	55.2	19.8	13.8	18.1	11.2	11.2	42.2	68.1	18.1	0.0	1.7
	中部	480	51.0	25.8	12.5	17.9	14.0	10.2	39.4	62.3	15.2	0.2	1.3
	那覇	324	45.7	29.9	15.7	14.2	15.1	9.6	37.3	66.4	19.8	0.3	1.9
	南部	246	50.4	30.9	15.4	14.6	14.2	9.3	38.6	67.1	13.8	0.4	0.8
	宮古地区	44	45.5	29.5	18.2	20.5	4.5	6.8	31.8	52.3	11.4	4.5	2.3
	八重山地区	58	50.0	25.9	10.3	20.7	8.6	10.3	36.2	50.0	24.1	0.0	6.9
	離島町村・再掲	75	45.3	30.7	10.7	20.0	9.3	8.0	41.3	58.7	17.3	1.3	2.7
職業	会社員	261	46.7	37.2	23.0	14.2	10.0	9.6	41.8	63.2	12.3	0.0	0.4
	公務員・団体職員	114	50.0	26.3	17.5	17.5	19.3	7.0	51.8	67.5	12.3	0.9	0.0
	自営業・自由業	130	40.0	28.5	11.5	16.2	15.4	8.5	36.9	61.5	16.2	0.0	3.1
	パート等	214	52.3	28.5	16.4	19.2	12.1	8.4	34.6	66.8	16.4	1.4	1.9
	学生	34	44.1	26.5	35.3	26.5	8.8	8.8	32.4	55.9	11.8	0.0	0.0
	専業主婦・主夫	192	58.3	22.9	11.5	14.1	14.6	12.5	38.5	69.8	17.2	0.0	2.1
	無職	271	50.6	22.1	4.4	17.0	14.8	11.4	33.9	57.9	24.0	0.0	1.8
	その他	49	44.9	18.4	6.1	16.3	12.2	8.2	38.8	69.4	12.2	2.0	6.1

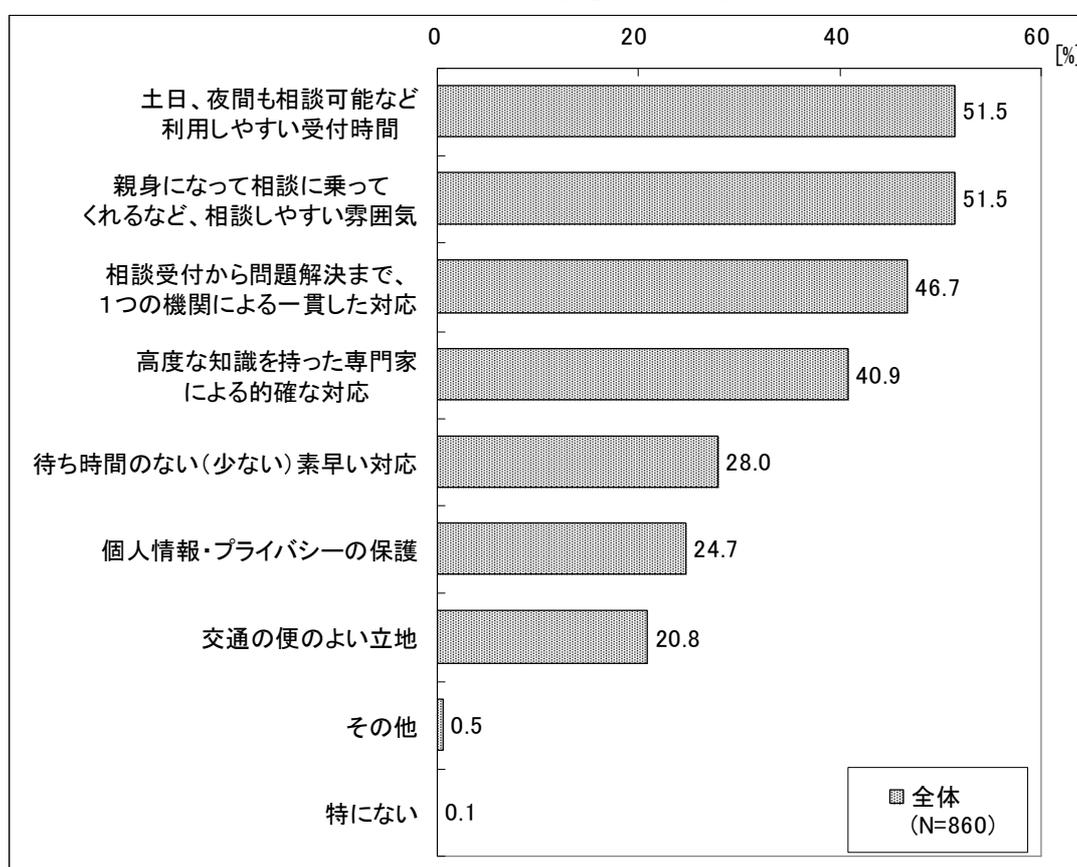
(3) 消費者相談窓口に対する期待

消費生活の安定・向上のために推進が必要な取り組みにおいて、「身近な場所で相談できる窓口が増える」「夜間や休日でも相談できるようにする」「簡易な相談であれば、電子メールで相談できるようにする」と回答した人 66.9% (860 人) に、消費者相談窓口に対してどのようなことを期待しているのかをたずねたところ、「土日、夜間も相談可能など利用しやすい受付時間」と「親身になって相談に乗ってくれるなど、相談しやすい雰囲気」が最多でそれぞれ 51.5% で最多となっている。

次に「相談受付から問題解決まで、1つの機関による一貫した対応」が 46.7%、「高度な知識を持った専門家による的確な対応」が 40.9% となっている。

消費生活の安定・向上のために「身近な場所で相談できる窓口が増える」ことが必要だとする回答が多かったにもかかわらず、「交通の便のよい立地」を期待する割合は 20.8% となっている。

図表 109 消費者相談窓口に対する期待



性別では、「相談受付から問題解決まで、1つの機関による一貫した対応」に対する期待は、男性よりも女性で高くなっている。女性よりも男性の期待が高いのは、「高度な知識を持った専門家による的確な対応」となっている。

年代別では、20代～40代の60%以上が「土日、夜間も相談可能な利用しやすい受付時間」を期待しているのに対し、60代以上では35～39%程度となっている。60代以上は「交通の便のよい立地」が30～37%程度となっている。一方、他の世代は10～19%程度となっている。

地域別では、那覇で「交通の便のよい立地」に期待する割合が30.1%となっているのに対し、南部では11.2%となっている。

職業別では、会社員や公務員・団体職員の60%強が「土日、夜間も相談可能な利用しやすい受付時間」を期待しているのに対し、無職では42.8%となっている。

図表110 属性別にみた消費者相談窓口に対する期待

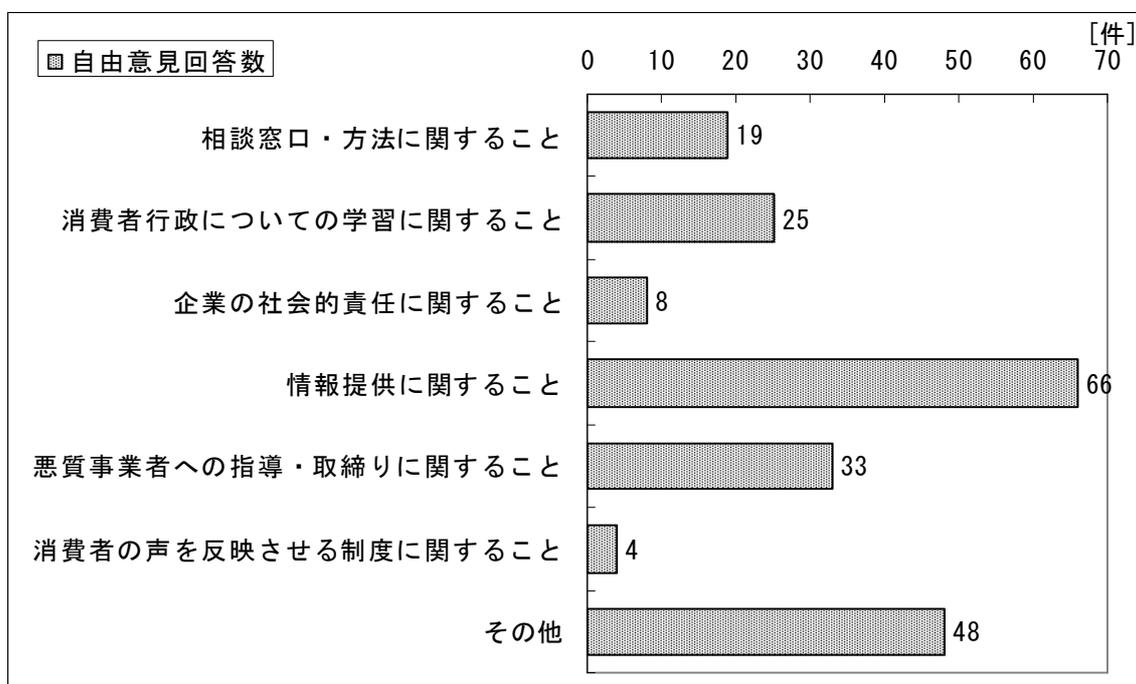
		サンプル数	交通の便のよい立地	時間ど利、用夜間やもす相談受付可能	土日、夜間やもす相談受付可能	待ち素早い対応（少ない）	高度な知識を確なつた対応	一貫した対応	相談、受付から問題に解決	乗っ取られてる雰囲気	親切になつて相談に相	個人情報の保護・プライバシー	その他	特にな
全体		860	20.8	51.5	28.0	40.9	46.7	51.5	24.7	0.5	0.1			
性別	男性	352	21.0	52.0	26.4	45.2	42.0	48.9	21.6	0.9	0.0			
	女性	504	20.6	51.0	29.0	37.9	50.2	53.6	26.8	0.2	0.2			
年齢	18～19歳	9	11.1	55.6	33.3	33.3	22.2	66.7	22.2	0.0	0.0			
	20～29歳	73	9.6	64.4	27.4	42.5	45.2	63.0	27.4	0.0	0.0			
	30～39歳	149	12.8	61.7	32.2	49.7	47.7	49.7	27.5	0.0	0.0			
	40～49歳	176	15.3	61.4	23.3	46.0	49.4	52.3	23.3	1.1	0.0			
	50～59歳	193	19.7	48.7	27.5	40.4	50.3	47.7	23.8	0.0	0.0			
	60～69歳	140	30.0	35.0	28.6	35.0	51.4	50.7	23.6	1.4	0.7			
	70歳以上	118	37.3	39.0	29.7	29.7	33.9	52.5	24.6	0.0	0.0			
地域別	北部	79	17.7	49.4	30.4	36.7	44.3	62.0	17.7	0.0	0.0			
	中部	317	22.1	52.4	27.8	37.5	44.8	51.1	26.5	0.3	0.3			
	那覇	216	30.1	56.0	30.6	40.3	48.1	46.8	24.5	0.5	0.0			
	南部	178	11.2	50.6	24.7	44.9	50.0	51.1	21.3	1.1	0.0			
	宮古地区	30	13.3	33.3	23.3	53.3	43.3	63.3	33.3	0.0	0.0			
	八重山地区	36	13.9	44.4	27.8	55.6	52.8	50.0	33.3	0.0	0.0			
	離島町村・再掲	48	14.6	47.9	27.1	35.4	35.4	43.8	33.3	4.2	0.0			
職業	会社員	199	16.1	61.3	30.2	47.2	42.7	47.2	22.1	0.0	0.0			
	公務員・団体職員	78	14.1	62.8	21.8	51.3	48.7	51.3	17.9	1.3	0.0			
	自営業・自由業	80	21.3	43.8	28.8	41.3	57.5	40.0	27.5	1.3	0.0			
	パート等	152	18.4	52.6	23.7	42.1	48.0	60.5	27.6	0.0	0.0			
	学生	24	4.2	50.0	33.3	29.2	50.0	79.2	20.8	0.0	0.0			
	専業主婦・主夫	135	20.0	43.7	31.1	34.8	62.2	48.9	32.6	0.7	0.7			
	無職	159	34.0	42.8	28.9	33.3	35.2	50.3	20.8	0.0	0.0			
	その他	26	26.9	57.7	30.8	38.5	30.8	65.4	23.1	3.8	0.0			

(4) 自由意見

「消費生活安定や向上に向けて、ご意見等がございましたらご自由にお書きください」という質問に対して、記入が合った件数は171件（13.3%）となっている。

この記入内容を下のグラフのように分類したところ、もっとも多く記入があったのは「情報提供に関すること」で66件（38.6%）、次に「その他」で48件（28.1%）、3番目に「悪質事業者への指導・取締りに関すること」が33件（19.3%）、「消費者行政についての学習に関すること」が25件（14.6%）、「相談窓口・方法に関すること」が19件（11.1%）、「企業の社会的責任に関すること」が8件（4.7%）、「消費者の声を反映させる制度に関すること」が4件（2.3%）となっている。

図表 1 1 1 消費生活安定や向上に向けた自由意見集計結果



図表 112 相談窓口・方法に関する意見

性別	年代	内 容
男性	40代	夜間でも TEL 対応できる雰囲気づくり
男性	40代	行政の相談窓口の一本化
男性	40代	予算が付くなら各地域に相談所を作ればよい。
男性	50代	インターネットなどで、具体的な事例、対応の方法をどんどん知らせて下さい。メールなどで質問できるようにして下さい。
男性	50代	一人で問題をかかえこんでしまう人が多いと思う。地域で民生委員など、もっといろんな人が交流をもてると良いかと思う。
男性	60代	市町村での相談窓口が必要で、悪質な事業者への取締り強化徹底と情報の提供が早期に消費者にできるようにしてほしい。
男性	60代	他人との係わりが減ってきており、情報の交換ができない。いかに有意義な情報提供、気軽に相談しやすくするか
女性	20代	もっと相談しやすい窓口や被害が多い案件が分かりやすいといい
女性	20代	例え身近な場所に相談窓口ができて、そういった情報が広まっていないと利用する人は限られてくると思うので、相談窓口のPRも兼ねてほしい。
女性	30代	実際に自分がそういう立場になった時に、すぐにでも相談できる（気軽に）窓口等があれば良いかと思います。（金額も安くてもいい）
女性	30代	相談窓口は認知度が低い。目にとまるところに広告をうって見るのもいいのでは。毎日の新聞に出す。CM・バス・タクシー・モノレールなどいろいろなものをつかって（協力を待て）、窓口の認知度をあげた方がいい。
女性	40代	行政の取組があるのはわかるのですが、どこでどのように相談したら良いのかがわかりにくく、「たらいまわし」にあうようでなかなか行政に相談することができません 老人等でも分かりやすくしてくれると良いと思います。
女性	60代	知識が無いからトラブルに巻き込まれる。テレビ、新聞等より情報を得る。自治会活動を通して情報を得る。トラブルに巻き込まれないよう学ぶ必要があるので、定期的に講座を開催する。相談員としての資格取得講座を開催し、各自治会に相談員を置き、いつでも対応できるようにした方がよい。
女性	60代	悪徳業者が、どういう手口や言葉で誘導するのか、細かく、実例などあげての情報が得られれば、対処もできるのではないかと思います。また相談窓口があることももっとPRして多くの人に知ってもらうことも大事だと思います。
女性	60代	個人情報やプライバシーの保護から考えて、対面式の相談の外に電話での方法もあってもいいのでは。
女性	70歳以上	こちらの消費者相談窓口は観光課が兼ねているらしいですが機能していないので、消費者が声かけをして、係の方々と話し合い、活動させるべきかと思っています。
女性	70歳以上	いくつもの消費者行政の窓口がありすぎて、最初にどこへ相談すればいいのかわからない。
女性	70歳以上	電話でもいいから困った時に話ができる場所が多くほしい。
女性	70歳以上	・食品の安全性の向上。 ・相談窓口を増やす。自治体で定期的に相談窓口をつくる。たとえば公民館を利用したり。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

図表 1 1 3 消費者行政についての学習に関する意見

性別	年代	内 容
男性	20代	結局は、自分自身の意識向上が一番の効果があると思う。
男性	20代	被害を最小限におさえる為に、小・中・高の講話等の機会を増やし、現状を知り、対処法を教える事が大切。
男性	20代	・仕事を休みにして学べる機会をつくってみては。 ・子供と一緒に見られて、おもしろく学べる番組作り。
男性	30代	県民の質や生活を向上させる上での、学校教育や1世帯に情報誌(県から年1回配布される等)を配布するなど、そういったものに、予算をかけてもいいと思う。
男性	40代	うまい話があると思うな、この世の中!
男性	40代	消費者行政にあまり税金をかけずに、消費者の防衛意識を高めること、業界の取り組み、悪質業者へのペナルティーの方向で解決を進めてほしい。
男性	40代	消費者問題は自己防衛でしか防げない。まず、それを周知することが大切だと思います。
男性	40代	知識を得ること
男性	50代	親も常識に欠ける人がいるので、小学生から学習指導した方が良いと思います。
男性	60代	消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する事。
女性	10代	私も知らないことがたくさんあったので、これからたくさん学ぶ機会がほしい。新聞やテレビ等身近にあるものに、消費問題に関する情報を利用することができると助かります。
女性	20代	自分の身におこらないと思っている人がほとんど、災害と同じで一人ひとりの意識改革をしなくてはいけない。おきたらどうやって、元の生活にもどすかを指導する必要がある。
女性	30代	消費者問題は貧困の問題、それに付随する学力、家庭環境の問題などとも密接に関わっているように思います。ゆるやかな改善でよいので、総合的な面で改善していただけたらいいと思います。あえて単独の勉強会を行う前に、例えば妊婦健診や乳児検診でパンフ配布とか…情報を目にする機会が増えると、県民の意識が徐々に向上するのでは?
女性	30代	私達にとって、理解の難しい事が多いので、次世代の教育の一環にするのも良いと思います。子供から学ぶのも、情報源の一つ。
女性	40代	いっぱいありすぎて書ききれません。今は特にインターネットやケータイ・スマホなどが普及しすぎて個人のそれに対する知識格差が激しくなっているのが問題だと思います。あと、銀行のカードやクレジットカードの暗証番号!いいかげん4ケタはやばいですよ。もっと長くしましょうよ!!
女性	40代	結局は、自分自身の能力を高める事が必要
女性	40代	個々で頑張らなくっちゃ…
女性	40代	「***」が、昨年から今春にかけて、放射能の勉強会や、内部被爆の勉強会など市民に呼びかけたいと言っていたが、何もやっていないようですので、がっかりしている。
女性	50代	消費者が賢くなること。
女性	50代	行政の取り組みが増加し、一人一人がもっと興味をもち(関心)学習できる機会を作ってほしいと思う。
女性	50代	小学校~大学まで悪質商法などの学習する機会を設けたほうが良いと思う。高校生はクレジット、サラ金。
女性	60代	知識が無いからトラブルに巻き込まれる。テレビ、新聞等より情報を得る。自治会活動を通して情報を得る。トラブルに巻き込まれないよう学ぶ必要があるので、定期的に講座を開催する。相談員としての資格取得講座を開催し、各自治会に相談員を置き、いつでも対応できるようにした方がよい。
女性	60代	消費者自身も学び、賢くならなければいけないと思う。同時に事業所(者)に良識と、良心を持ってもらいたい。 ” 売る為には手段を選ばない ” では困る。
女性	60代	消費者自身が商品の情報をつかみ、自己防衛につきますと思います。
女性	70歳以上	消費者が、いくら自覚していても、それを上回る心理を巧みについて悪徳業者はだましてくるのだから、だまされないためのポイントを、しっかり消費者に伝えてほしい。テレビ・ラジオなどで。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

図表 1 1 4 企業の社会的責任に関する意見

性別	年代	内 容
男性	50代	誇大広告を取り締まる。ゲームが無料とのことで宣伝「***」があり、子供が携帯でそのゲームをした後、高額（10日で7万円！！「***」よりハガキがきた）な請求がきた。ゲームは無料だがポケット料がでるとのこと。料金支払いの際に「知らなかった」と訴えても聞いてもらえなかった。「***」にも問題があるのでは。弱者の立場にたって考えてもらいたい。私のように高額な支払いをした方も多いのでは？このような広告はおかしい。始めからなぜ「有料」としないのか？
男性	70歳以上	①消費者が安心、安全で生活出来るよう企業も社会的責任を重視、消費者から信頼される経営を徹底してもらおう。又、行政サイドもたえず監視する。 ②問12. の11個の消費者行政に関する各項目について、各々の機関に於ける詳細な内容の冊子、パンフレット等で情報の提供が必要と思う。
女性	30代	訪問などは地区ごとに許可制にして、「いつの頃にこの会社が訪問活動しています。ちゃんと許可とってますよ」と分かれば、すべての訪問者を、悪人の様に見なくてすむのかな、と思ったりもします。事前に来る事が分かっていない人は、皆恐ろしいです。
女性	40代	いっぱいありすぎて書ききれません。今は特にインターネットやケータイ・スマホなどが普及しすぎて個人のそれに対する知識格差が激しくなっているのが問題だと思います。あと、銀行のカードやクレジットカードの暗証番号！いいかげん4ケタはやばいですよ。もっと長くしましょうよ！！
女性	60代	販売側の規定、規則等をもっときびしくしてもらいたい。チラシ販売等もちゃんと認可されたものであるという表示がわかればいいと思う。
女性	60代	消費者自身も学び、賢くならなければいけないと思う。同時に事業所(者)に良識と、良心を持ってもらいたい。 ” 売る為には手段を選ばない ” では困る。
女性	70歳以上	安心して使える、安全な製品を売る。買う。正しい情報。
女性	70歳以上	食品等について、販売者のみの表示があるものが多々ある。生産者、製造者、販売者を特に生産地の表示を徹底して欲しい。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

図表 1 1 5 情報提供に関する意見

性別	年代	内 容
男性	10代	いつでもみることのできる新聞やパンフレットにくわしく制度や内容を記載する。
男性	20代	情報化社会と言われるが、テレビ・ラジオでは必要のないCMが声高に毎日毎日タレ流され、本当に必要な情報は自分で動いて求めない限り得られないと思う。
男性	20代	・仕事を休みにして学べる機会をつくってみては。 ・子供と一緒に見られて、おもしろく学べる番組作り。
男性	20代	問12の窓口やシステムの内容について知らない部分があったのもっと認知させるようにがんばってほしいです。
男性	30代	消費生活をよりよくするための努力や尽力に対して心より感謝申し上げます。巧妙化する手口、莫大な情報から真実を知る機会はとてまもなく感じます。情報に対するスペシャリスト育成に取り組んでいただけたら幸いです。
男性	30代	悪質商法について、消費者と共有した情報が悪用されることが心配。新たに別の悪質商法が発生することに憤りを感じる。
男性	30代	一義的には各個人の責任だが、情報提供、悪質業者の情報を受けたら指導→無理なら、「こんな相談が多数あります」という情報提供がほしい（できたら業者名を公表してほしい）。
男性	30代	チラシ等（パンフレット）などで情報提供してもらえたら、助かります。
男性	30代	消費生活についての情報が主にテレビ主体となっている。関心がある人は見るが、関心がない人は見ない。基本的に関心がない人が多いので、関心がない人をどのように目を向けさせるかが重要である。又、関心がない人に関心を持たせる方法として、ネットに接続して消費生活情報を閲覧すれば、ポイントがもらえる仕組みをつくれればいいと思う。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

男性	30代	人は、それぞれ生活しながら仕事しているので、パンフレットなどを市役所などで、説明しながら人に納得するようにして欲しい！ご年配の人達は強く望んでいるので、納得いく説明してほしい！
男性	30代	消費者行政に関する機関をほとんど知らなかった。どういう内容の仕事をしているのか知りたい。
男性	40代	消費者問題は自己防衛でしか防げない。まず、それを周知することが大切だと思います。
男性	40代	悪質業者への取締りの強化！！情報はやく多くの人に知らせる方法を考えてほしい。また情報がどこにあるのか地域へ周知してほしい！！
男性	40代	講座等に参加する意欲のある方は被害に遭う確率は低いのではないのかと思います。特にお年よりの方や外出が困難な方へ情報が行き渡るように意味のある活動を期待しています。(地域による、訪問や目に付く広報等)
男性	50代	消費者トラブルの情報には、不満はありませんが、高齢者の方々には、テレビ、ラジオ、新聞等のマスメディアから情報の速やかな公開が重要だと思います。
男性	50代	テレビ、新聞、ラジオによる情報の強化
男性	50代	情報が簡単に入ると良い。
男性	50代	誇大広告を取り締まる。ゲームが無料とのことで宣伝「***」があり、子供が携帯でそのゲームをした後、高額(10日で7万円!!「***」よりハガキがきた)な請求がきた。ゲームは無料だがバケット料がでるとのこと。料金支払いの際に「知らなかった」と訴えても聞いてもらえなかった。「***」にも問題があるのでは。弱者の立場にたって考えてもらいたい。私のように高額な支払いをした方も多いのでは?このような広告はおかしい。始めからなぜ「有料」としないのか?
男性	50代	インターネットなどで、具体的な事例、対応の方法をどんどん知らせて下さい。メールなどで質問できるようにして下さい。
男性	50代	消費者行政に関して、どのような取り組みが行われているのか、まったくわからない状況にある。
男性	60代	きめこまやかな情報の開示。
男性	60代	市町村での相談窓口が必要で、悪質な事業者への取締り強化徹底と情報の提供が早期に消費者にできるようにしてほしい。
男性	60代	他人との係わりが減ってきており、情報の交換ができない。いかに有意義な情報提供、気軽に相談しやすくするか
男性	60代	テレビ、ラジオで悪徳商法について定期的に行う。
男性	60代	子供(中学生まで!)、高齢者に対し、市町村が情報を提供する。
男性	70歳以上	消費者が安心、安全な暮らしが出来るよう、取締りの強化。情報、啓発に努めてほしい。
男性	70歳以上	情報提供の充実
男性	70歳以上	①消費者が安心、安全で生活出来るよう企業も社会的責任を重視、消費者から信頼される経営を徹底してもらおう。又、行政サイドもたえず監視する。 ②問12.の11個の消費者行政に関する各項目について、各々の機関に於ける詳細な内容の冊子、パンフレット等で情報の提供が必要と思う。
男性	70歳以上	消費者にとっていい情報、悪い情報は、マスメディアを活用して早急に国民に知らせてもらいたいと思います。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

女性	10代	私も知らないことがたくさんあったので、これからたくさん学ぶ機会がほしい。新聞やテレビ等身近にあるものに、消費問題に関する情報を利用することができると助かります。
女性	20代	テレビ等で全国的な消費者問題については聞くが、沖縄の現状はよくわからない。
女性	20代	CM、ポスターでの注意喚起を増やしてみたいのではないかな。若年者は講演会等の会場へ出向くことはないと思うので、インターネットで、情報提供するのがいいと思う。
女性	20代	もっと相談しやすい窓口や被害が多い案件が分かりやすいといい
女性	20代	例えば身近な場所に相談窓口ができて、そういった情報が広まっていないと利用する人は限られてくると思うので、相談窓口のPRも兼ねてほしい。
女性	20代	テレビ等のメディアを使い情報提供してほしい
女性	20代	常に新しい情報が知れたらいいです。
女性	20代	具体的な事例等をドラマ形式やクイズ形式で特別番組として放映するなど、気軽に关わる機会を作っていただきたいです。
女性	30代	情報提供、情報開示がもっと必要だと思います。特にお年寄りが目にするソースを増やしていけたらいいと思います。
女性	30代	消費者問題は貧困の問題、それに付随する学力、家庭環境の問題などとも密接に関わっているように思います。ゆるやかな改善でよいので、総合的な面で改善していただけたらいいと思います。あえて単独の勉強会を行う前に、例えば妊婦健診や乳児検診でパンフ配布とか…情報を目にする機会が増えると、県民の意識が徐々に向上するのでは？
女性	30代	相談窓口は認知度が低い。目にとまるところに広告をうってみるのもいいのでは。毎日の新聞に出す。CM・バス・タクシー・もルールなどいろいろなものをつかって(協力を待て)、窓口の認知度をあげた方がいい。
女性	30代	高齢者がねらわれやすい。ハイハイ学校みたいな健康食品を売りつける怪しげな業者は新聞の折り込みチラシに入っている事がたまにあります。チラシを取り締まる事も大切では？
女性	30代	情報提供の充実
女性	30代	パソコンだけでなく、TV、ラジオ等老人でもすぐに情報が得られるようにしてほしい。(パソコンが主となっている為)
女性	30代	トラブル予防のステッカーやトラブル後の相談場所(電話番号)などのステッカーを配るとかする。
女性	30代	具体的に事例をあげて、情報提供してもらえたらと思います。
女性	30代	情報をみんな(近隣、家族)で共有し、相談員が自宅へ訪問し注意をうながすと良いのではないかと思います。
女性	40代	今回初めて分かった商法等もあり、いろんな手口がある事が知れて良かったです。でも、そういう情報や対処法を知らない、高齢者は、だまされるんじゃないか心配になりました。もっと情報が身近かに感じられればと思います。
女性	40代	「***」の方が、昨年から今春にかけて、放射能の勉強会や、内部被曝の勉強会など市民に呼びかけたいと言っていたが、何もやっていないようですので、がっかりしている。
女性	40代	行政の取組があるのはわかるのですが、どこでどのように相談したら良いのかがわかりにくく、「たらいまわし」にあうようになかなか行政に相談することができません 老人等でも分かりやすくしてくれると良いと思います。
女性	40代	ネットの時代だが、お年寄りやまたネットをつないでない方は、どうしても情報が遅くなる。毎日のニュースの中でなら、お年寄りやまたその他の方にも見たり、聞いたりするので、そういう番組の1コーナーに消費生活安定や向上に向けた話をしたらよいと思う。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

女性	50代	スーパー等行きやすい場所に手口や対処法等のチラシをおき学習しやすいようにしてほしい。
女性	50代	情報の正確性とわかりやすさと即時性を希望します。特にメディアを使い子供から老人まで幅広い年齢層にわかりやすく情報を提供してほしい。
女性	50代	常に情報交換をする
女性	50代	県内で起きた被害をいち早く情報提供する。
女性	50代	消費者問題についてTV&ラジオの情報の提供を強化することでトラブルにまきこまれることが減少すると思います。
女性	60代	どこに出かけても情報が目や耳に飛び込んでくるような仕組みがあったらと思います。
女性	60代	悪質商法の情報提供等
女性	60代	広報の充実
女性	60代	悪徳業者が、どういう手口や言葉で誘導するのか、細かく、実例などあげての情報が得られれば、対処もできるのではないかと思います。また相談窓口があることももっとPRして多くの人に知ってもらうことも大事だと思います。
女性	60代	さまざまな社会の変動に意味不明の情報が過多。消費者側の不安は大きい。また、老人家庭への悪質商法を懸念する。
女性	70歳以上	もっと身近に感じるように情報(確かなもの)を得たいです。
女性	70歳以上	消費者が、いくら自覚していても、それを上回る心理を巧みについて悪徳業者はだましてくるのだから、だまされないためのポイントを、しっかり消費者に伝えてほしい。テレビ・ラジオなどで。
女性	70歳以上	安心して使える、安全な製品を売る。買う。正しい情報。
女性	70歳以上	テレビ、ラジオのマスコミ等で発生事件ごとのタイムリーな公報を具体的に宣伝してほしい。
女性	70歳以上	定時のラジオ、テレビで今週の消費生活情報番組等あれば良い。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

図表 116 悪質事業者への指導・取締りに関する意見

性別	年代	内 容
男性	30代	悪質商法について、消費者と共有した情報が悪用されることが心配。新たに別の悪質商法が発生することに憤りを感じる。
男性	30代	一義的には各個人の責任だが、情報提供、悪質業者の情報を受けたら指導→無理なら、「こんな相談が多数あります」という情報提供がほしい（できれば業者名を公表してほしい）。
男性	30代	悪質な事業者の厳罰化
男性	30代	警察、行政による指導、取締りの強化。
男性	40代	悪質業者は徹底的に厳しく取り締まってほしい。再起不能にしてほしい。
男性	40代	問題を解決できて、悪質業者等を取り締まりできる取り組みができれば良いですね。
男性	40代	悪質業者への取締りの強化！！情報をはやく多くの人に知らせる方法を考えてほしい。また情報がどこにあるのか地域へ周知してほしい！！
男性	40代	消費者行政にあまり税金をかけずに、消費者の防衛意識を高めること、業界の取り組み、悪質業者へのペナルティーの方向で解決を進めてほしい。
男性	40代	県内では、前述のような“悪意”あるトラブル以外のいい加減な為起こるサービスのトラブルが多いので事業者向けの教育をする方法を考えていただきたい。今後企業、商店向けに訴訟が増えていくと思います。
男性	40代	悪質商法で高齢者世帯をねらって、次々というんな商法が生まれているので、地域で防犯対策等を考え安心できるような生活を送れるようにしてほしい！
男性	40代	相談窓口の対応を改める（対応が悪い。相談にのってもらえない）商法・刑法等の罰則の強化。
男性	50代	悪質な事業者への取締りの強化又は法律での罰則強化をしてほしい。
男性	50代	指導、取締りの強化
男性	50代	バイナリーといわれる（「***」など）マルチ商法をやっている人達のコンプライアンスを守らないやり方を、いくつか見してきました。よくないです。厳しく取り締まってほしいです。
男性	50代	最近、特に業者からの電話等が多く、困っています。自分が居る時は、よいのですが、両親のみの場合、断りきれずに再度連絡が来たりします。
男性	50代	罰則が甘すぎる
男性	60代	悪質商法、詐欺等に関しては罪を重くする制度をつくる。（10年以上）
男性	60代	市町村での相談窓口が必要で、悪質な事業者への取締り強化徹底と情報の提供が早期に消費者にできるようにしてほしい。
男性	60代	さほどネットに知識持っていない中高年が、インターネットの利用が増加するにつれて、そこをねらった悪質な事を行う者が、増えると思われる。その対策をお願いしたい。
男性	60代	悪質な業者の徹底取締り。（被害者からの情報収集）
男性	70歳以上	消費者が安心、安全な暮らしが出来るよう、取締りの強化。情報、啓発に努めてほしい。
男性	70歳以上	トラブルが起きないように行政機関の指導監視を徹底してほしい。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

女性	30代	消費者問題は法律すれすれの場合が多いので、だまされる方が悪いとなりやすく、泣き寝入りが多い。もっと、柔軟に対応出来るような法律にしてほしい。
女性	30代	高齢者がねらわれやすい。ハイハイ学校みたいな健康食品を売りつける怪しげな業者は新聞の折り込みチラシに入っている事がたまにあります、チラシを取り締まる事も大切では？
女性	30代	クーリングオフ制度等、消費者を守るための法制度の充実を願う。悪質な事業者を罰する法律を厳格かつ厳密に増やすべきだと思う。
女性	40代	他県で、悪徳業者の勧誘の経験があるが、その地域の行政の素早い対応で被害拡大せずすみしました。素早い対応はすべてにおいて重要と思います。
女性	50代	独居の高齢者等を狙った悪質な詐欺商法、訪問販売等、電話による商品販売(オレオレ詐欺等)が年々増えてゆく一方なので国、地域で被害者を守る体制をぜひ強化させ、安心安全な環境を作っていただけるとお願い致します。
女性	50代	悪質な業者の取り締まり、の強化が必要だと思います。
女性	50代	私達は、コマーシャルや、広報などで知り、信用しているので企業などをしっかり監督してほしい
女性	60代	消費者の意識の重要性は勿論ですが売る側の指導や調査も大事なのではと思います。特に年配の私達にとっては！！
女性	60代	悪徳業者が、どういう手口や言葉で誘導するのか、細かく、実例などあげての情報が得られれば、対処もできるのではないかと思います。また相談窓口があることももっとPRして多くの人に知ってもらうことも大事だと思います。
女性	60代	悪質な事業者への取締りを厳しくする。
女性	70歳以上	食品販売店の行政管理の徹底

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

図表117 消費者の声を反映させる制度に関する意見

性別	年代	内 容
男性	40代	取り締まる側が「不正」を見て見ぬふりをしている状況では、基本的な解決策が出てくるはずもないと思います。まず、行政自ずから正すべきでは？
男性	50代	特に、問13の9で答えたとおり「消費者の声を行政や企業活動に反映させるような制度を設ける」ということを早めに実現させては、いかなものかと考えます。
女性	40代	タクシーで遠回りされたり、降りると言っているのに少し走ってからカチッと料金を上げてから止まったり。フルーツのパック入りのもので、裏側がくさっていたり、など、ささいなことでも「〇〇会社は、こういうことをする」と発表できる場があると良いと思う。
女性	70歳以上	こちらの消費者相談窓口は観光課が兼ねているらしいですが機能していないので、消費者が声かけをして、係の方々と話し合い、活動させるべきかと思います。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

図表 118 その他の意見

性別	年代	内 容
男性	20代	お年寄りを守って欲しい(祖母の家によく〇〇サービス、セールスと言った人が来て心配)
男性	20代	近年、少子高齢化が進み、不況である事、就職難などもある事から、これからも消費者問題などの事故や事件(悪徳商法)が増え、標的として高齢者が狙われると思う。
男性	30代	お役所が、お役所仕事をやめる事だと思います。本気で消費者の事を助けたい、という思いや考えが無いと、何も向上しません。人助けは「仕事」ではできませんから。
男性	30代	消費が過剰にならない生活スタイルの提案を先導する周知活動をしてほしい。
男性	30代	消費生活についての情報が主にテレビ主体となっている。関心がある人は見るが、関心がない人は見ない。基本的に関心がない人が多いので、関心がない人をどのように目を向けさせるかが重要である。又、関心がない人に関心を持たせる方法として、ネットに接続して消費生活情報を閲覧すれば、ポイントがもらえる仕組みをつくれればいいと思う。
男性	30代	被害者の撲滅!
男性	30代	損得無しで安物しか買わないから、今の所気にしてない。
男性	40代	これから、考えてみたいと思います。
男性	40代	相談窓口の対応を改める(対応が悪い。相談にのってもらえない) 商法・刑法等の罰則の強化。
男性	40代	現在パソコンなどの電子化で本当に相談したい内容がうまく伝えられない。機械化した対応で答えに困ることもあるので人が人に対応(親身をもって)するのは必要だと思う。(来所や来られなければ必要時出向くなど)
男性	40代	自治体などが高齢者を守ってない。
男性	40代	日々の生活が精一杯で、生活安定や向上など考えた事もないです。
男性	40代	仕事がほしい。
男性	50代	役人の対応では期待出来ない
男性	50代	原発由来の放射性物質を含む食品が全国に拡散され、特に無防備な沖縄に流れ込んでいるのが不安。もっとしっかりと広報を通して県民に注意を促すといいと思う。「***」
男性	50代	適正価格を公的に定める。
男性	60代	生活保護費を上げてほしい。物価が高くてついていけない。
男性	60代	スーパーのチラシなどの量の統一。1袋、1パックのグラム数表示。
男性	60代	小規模離島などの行政での消費者行政の有り方の調査・実態はどうなっているか。
男性	60代	行政における指導を充実させ、その結果を広く広報していただきたい。
男性	60代	低所得の為、子供の奨学資金等の支払いが不安の為、猶予期間が欲しい。
男性	60代	保健所などでも取り扱ってほしい。
男性	70歳以上	1. 安心して働ける企業が必要です。 2. 若い人が将来において豊かな生活が出来る様な社会
男性	70歳以上	下水道の基本料金について支払い義務は、施設があって水が流せる状態であると思うのですが、水が出なくても支払いは必要でしょうか。御指導を仰ぎたいです。(機能発揮しなくて使用者責任になるのでしょうか。)
男性	70歳以上	外国人や身体不自由者等のトラブルの早期解決方法
男性	70歳以上	行政の安全性のチェックが必要
男性	70歳以上	これからの(今の)高齢社会一人一人が安全に生きて行けるようよろしくお願いします。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。

女性	20代	少子化対策。保育料が高い。
女性	20代	消費者の為に、このようにアンケートなどを取り入れて頂きありがとうございます。
女性	30代	老人を守って欲しい
女性	30代	沖縄県の最低賃金の引き上げ
女性	30代	市民の為に老人をまもる為に努力、宜しくお願いします。
女性	30代	自分自身に置き変えて考えてみる対応。してると思いますが。
女性	40代	子供たち、高齢者問わず家庭の中でよく話題にすることが大事だと思います。学校で教える以前に、家での役割ではないでしょうか。
女性	40代	消費税が上がるのに時給が上がらないのは生活が苦しくなるばかりだ。
女性	40代	企業もがんばっているんで、商法としての部分は、消費者にとっても、良い場合があると思う。あまり締め付けては、楽しみがなくなる。
女性	40代	お年寄りに被害が多いように思うので、高齢者の方にわかりやすく、一人暮らしの方などには気をつけてあげるような体制が必要。
女性	50代	振り込み詐欺の件ですが銀行の窓口も気をつけてほしい。
女性	50代	どんな小さな買い物でも、相談すること。親、知人、家族などに。
女性	50代	身近な窓口では対応が難しい問題は専門家へ素早く連絡し対応する。
女性	50代	安定のためには、消費税を始めとする税の負担を軽くすること（所得税も）
女性	60代	アンケートを実現してほしい。
女性	60代	高齢者が被害にあわないための工夫、知恵など家族だけに頼らず、地域、行政（制度を含む）で取り組む。
女性	60代	（消費者行政）、もっと、生活に密着した身近でありたいと思います。
女性	60代	年金生活をするようになって仕事もさほどなく生活していく上、年金だけの生活に疲れて挫けたりする。なお老後が心配。
女性	70歳以上	今の時代は品物が高くて非常に生活に困っている。
女性	70歳以上	野菜や果物等生産者の氏名表示されているので安心して、それを購入している。

※個人又は法人が特定できる表現については「***」で表示しています。